

Guia de Referência para a Garantia da Qualidade

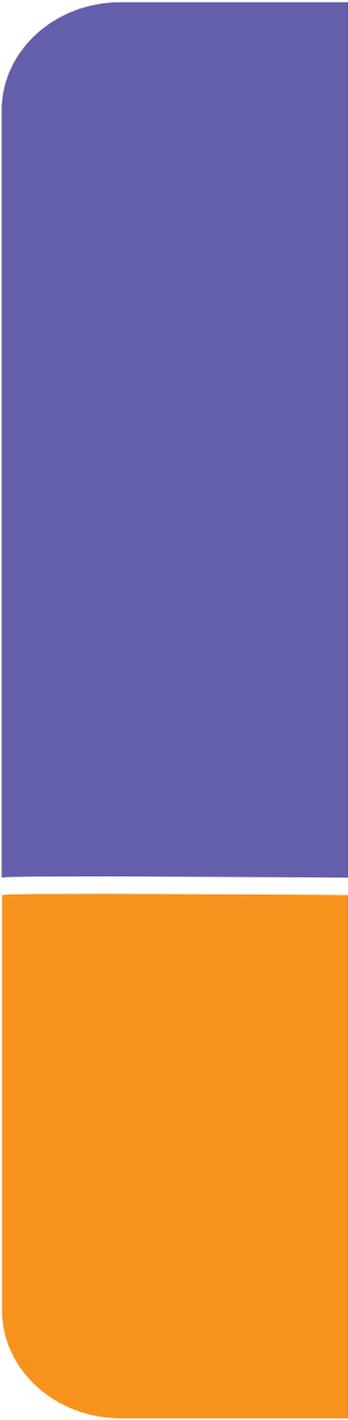
nos Centros para a Qualificação
e o Ensino Profissional

CQEP

Centros para a Qualificação
e o Ensino Profissional

ANQEP

AGÊNCIA NACIONAL
PARA A QUALIFICAÇÃO E O
ENSINO PROFISSIONAL, I.P.



Guia de Referência para a Garantia da Qualidade

nos Centros para a Qualificação
e o Ensino Profissional



Ficha Técnica

Título

Guia de Referência para a Garantia da Qualidade
nos Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional

Editor

Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P.
(1.ª edição, novembro 2014)

Conceção gráfica e paginação

Red Teg, Lda.

Impressão

Palmigráfica

Tiragem

1.100 exemplares

ISBN

978-972-8743-79-6

Depósito Legal

385170/14

Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P.

Av. 24 de Julho, n.º 138, 1399-026 Lisboa

Tel.: 21 394 37 00/Fax: 21 394 37 99

www.anqep.gov.pt

05 Introdução

07 Estrutura do Guia

PARTE I

**Guia de Referência para a Garantia da Qualidade
nos Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional**

11 Âmbito e Atribuições

15 Princípios Orientadores

19 Requisitos de Organização e Funcionamento

23 Etapas de Intervenção

32 Fluxograma das etapas de intervenção

**33 Fluxograma do processo de Reconhecimento,
Validação e Certificação de Competências**

PARTE II

**Quadro de Referência para a Garantia da Qualidade
nos Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional**

**37 Quadro de Referência para a Garantia da Qualidade
nos Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional**

38 Requisitos de Organização e Funcionamento

42 Etapas de Intervenção

51 Abreviaturas



O desafio de responder às necessidades de qualificação da população portuguesa, aliado à responsabilidade de as ajustar às prioridades, presentes e prospetivas, do mercado de emprego, coloca o enfoque da atividade dos Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional (CQEP) na informação sobre as ofertas de qualificação e no acompanhamento dos indivíduos na estruturação de uma aprendizagem adaptada às diferentes etapas de vida.

Face a este desafio, e enquanto estruturas de educação e formação que operam de modo integrado e coordenado no território, os CQEP assumem particular importância enquanto interface com as demais estruturas do Sistema Nacional de Qualificações (SNQ) e as várias respostas de qualificação disponíveis, assegurando uma rigorosa e exigente atuação ao nível da qualificação e da aprendizagem ao longo da vida.

Consciente da complexidade da missão destas estruturas, a Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional, I.P. (ANQEP), enquanto entidade com a competência de gestão da rede de CQEP, apresenta um conjunto de orientações para a sua atuação, no sentido de contribuir para que estas estruturas garantam um nível elevado de rigor e qualidade, assegurando, também, o cumprimento dos objetivos visados.

A garantia da qualidade dos serviços prestados pelos CQEP está fortemente ligada à estabilização de uma rede que, para além de operar de modo integrado e coordenado no território, desenvolve a sua atividade tendo por base uma trajetória definida *a priori*, assente em eixos e pilares de estruturação comuns, independentemente das suas características individuais.

Neste contexto, o presente Guia constitui-se como um instrumento de trabalho orientador para a atuação de cada CQEP, em função dos indicadores que aqui se definem. Deve, pois, ser entendido como um instrumento de apoio ao trabalho da equipa de cada CQEP, tendo em conta as suas características específicas, tais como a natureza, o público-alvo, o contexto socioeconómico ou outras.



Estrutura do Guia

Este Guia é composto por duas partes. Na primeira, são apresentados, de forma sucinta, o âmbito e as atribuições dos Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional (CQEP), assim como os seus princípios orientadores, requisitos de organização e funcionamento e etapas de intervenção, previstas na portaria n.º 135-A/2013, de 28 de março. Na segunda, são descritos os indicadores e respetivos padrões de referência de garantia da qualidade, no que diz respeito aos requisitos de organização e funcionamento e às etapas de intervenção.



PARTE 1

Guia de Referência
para a Garantia da Qualidade
nos Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional



Âmbito e Atribuições

De modo a promover a aprendizagem ao longo da vida e o acesso dos cidadãos a percursos de qualificação, atendendo às suas necessidades, motivações e expectativas, compete às estruturas que integram a rede de CQEP identificar e divulgar as diferentes modalidades de educação e formação disponíveis no território de intervenção, com o objetivo de responder às necessidades de qualificação.

Neste contexto, os CQEP devem, por um lado, assegurar a informação, orientação e encaminhamento de jovens¹ e de adultos² que procurem uma formação escolar, profissional ou de dupla certificação e/ou visem uma integração qualificada no mercado de trabalho e, por outro lado, promover o desenvolvimento de ações de informação e divulgação junto dos operadores de educação e formação e das entidades empregadoras da região.

No que diz respeito ao reconhecimento, validação e certificação de competências (RVCC) escolares e/ou profissionais, adquiridas pelos adultos ao longo da vida, por vias formais, informais e não formais, compete aos CQEP a operacionalização dos processos com base nos referenciais de RVCC disponíveis no Catálogo Nacional de Qualificações (CNQ), em estreita articulação com outras ofertas de educação e formação disponíveis.

De modo a responder à necessidade de integração das pessoas com deficiência e ou incapacidade na vida ativa e profissional compete, igualmente, aos CQEP a atuação junto deste público.

¹Com idade igual ou superior a 15 anos ou, independentemente da idade, a frequentar o último ano de escolaridade do ensino básico.

² Com idade igual ou superior a 18 anos.

De acordo com o estabelecido no despacho n.º 13147/2014, de 29 de outubro, cabe aos CQEP com competência homologadora o procedimento de verificação de comprovativos de conclusão de um percurso de qualificação do CNQ e a emissão dos respetivos documentos de certificação.

O despacho n.º 13584/2014, de 10 de novembro, determina o âmbito de intervenção dos CQEP no procedimento de reconhecimento de títulos obtidos em países estrangeiros, por referência às qualificações de nível não superior que integram o Sistema Nacional de Qualificações (SNQ).

O âmbito e atribuições de cada CQEP é estabelecido em função da sua natureza/contexto e da informação constante do respetivo Plano Estratégico de Intervenção (PEI), tendo em vista a constituição de uma rede ajustada às necessidades territoriais do país e que, em simultâneo, otimize os recursos existentes e assegure o integral cumprimento das funções legalmente atribuídas aos CQEP.





Princípios Orientadores

A atividade dos CQEP rege-se pelos seguintes princípios orientadores:

Responsabilidade

Na prestação de um serviço de qualidade centrado nas necessidades dos jovens e dos adultos.

Inclusão

Na atuação junto de públicos diversificados, respeitando as suas necessidades, motivações e expectativas.

Rigor e Qualidade

Na gestão e no desenvolvimento da sua atividade, garantindo o cumprimento dos indicadores de qualidade previstos, não só para a organização e funcionamento, mas também para o desenvolvimento das diferentes atribuições.

Autonomia

No estabelecimento de parcerias que permitam assegurar a prossecução das suas atribuições, reforçar as sinergias, o trabalho em rede, a complementaridade e a qualidade das respostas junto das populações e do tecido económico e social.

Transparência

No que diz respeito aos instrumentos e metodologias aplicados no decorrer das diferentes etapas de intervenção e ao registo do percurso realizado pelos jovens e adultos, no Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa (SIGO).

Confidencialidade

No tratamento dos dados e da informação prestada pelos jovens e adultos ao longo do percurso desenvolvido no CQEP.

Racionalização de Recursos

Através da otimização de recursos internos e externos, que conduzam a uma atuação eficaz por parte do CQEP, e da integração em redes locais para a qualificação, que permitam uma gestão eficiente e adequada das ofertas disponíveis às necessidades do território.





Requisitos de Organização e Funcionamento

No desenvolvimento da sua atividade, os CQEP devem observar os seguintes requisitos:

Equipa

A equipa do CQEP deve ser constituída por elementos com capacidade técnica e formação adequadas ao desempenho das suas funções no centro. Estes elementos devem, ainda, realizar reuniões periódicas de trabalho, implementar canais eficazes de comunicação interna e disseminar boas práticas com elementos de outros CQEP (através, por exemplo, da realização de encontros, *workshops*, conferências, seminários, entre outros).

Instalações e Equipamentos

Para além de disporem, necessariamente, de condições logísticas adequadas às diferentes etapas de intervenção, os CQEP devem deter/disponibilizar instalações e equipamentos adequados às especificidades das suas atribuições.

Horário

No sentido de permitir o acesso a todos os jovens e adultos empregados, o CQEP deve assegurar, não só, o seu funcionamento em horário laboral, mas também em horário pós-laboral.

SIGO

Como instrumento fundamental de apoio à pesquisa, gestão e monitorização da atividade desenvolvida pelo CQEP, os registos no SIGO deverão assegurar que toda a informação, respeitante à organização e funcionamento do CQEP, aos dados prestados pelos jovens e adultos e às ações desenvolvidas ao longo do seu percurso de qualificação, se encontra devidamente atualizada.

Arquivo Técnico-Pedagógico

Os CQEP devem criar e manter devidamente atualizado o arquivo de todos os documentos e comprovativos que atestem a veracidade dos registos efetuados no SIGO ou noutras plataformas informáticas de suporte à sua atividade e que, simultaneamente, facilitem os procedimentos de verificação, nomeadamente nas ações de monitorização/visitas de acompanhamento.

Parcerias

Com vista à prossecução das suas atribuições, os CQEP têm a responsabilidade de estabelecer parcerias com outras entidades da região para efeitos de captação de público, realização de ações de informação e divulgação, otimização de recursos humanos e materiais e regulação conjunta da oferta, permitindo, assim, uma atuação concertada entre todos os agentes relevantes em cada território.

Carta de Compromisso

Cada CQEP deve elaborar a sua *Carta de Compromisso*, na qual deverão ser apresentados os níveis de serviço a assegurar aos jovens e adultos, assim como o modo de prossecução da sua atividade, em cumprimento da missão, dos princípios orientadores, dos requisitos de organização e funcionamento e da informação registada no PEI.

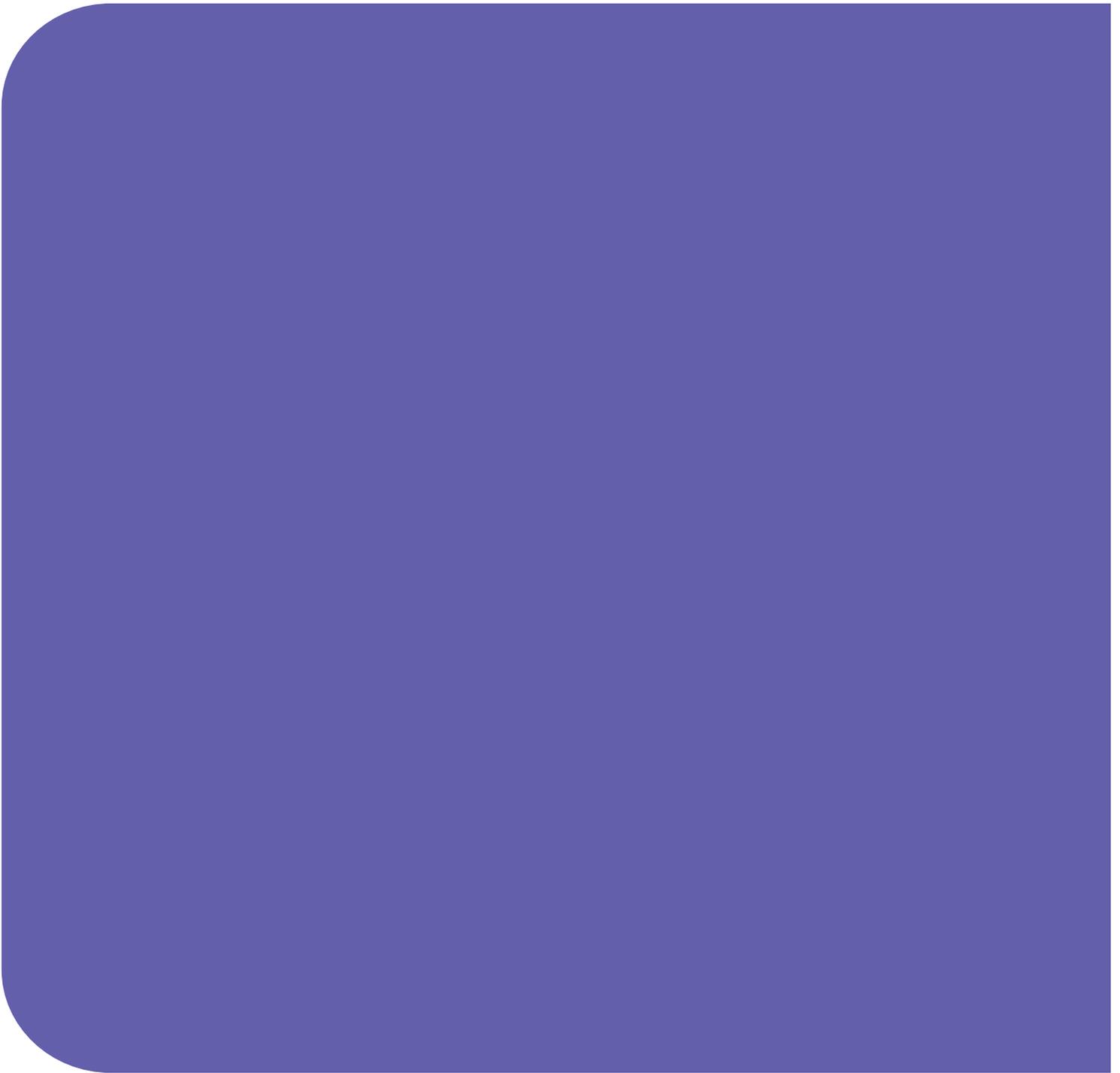
A *Carta de Compromisso* é aprovada pela ANQEP e publicitada pela entidade promotora do CQEP.

Monitorização e Avaliação

Tendo em vista a melhoria da qualidade, eficácia e eficiência do seu funcionamento, compete aos CQEP monitorizar e avaliar, regularmente, o desenvolvimento da sua atividade, devendo, para o efeito, ser aplicados os instrumentos e metodologias considerados mais adequados e pertinentes.

Livro de Reclamações

Respeitando o estabelecido na legislação em vigor sobre a matéria, cada CQEP deverá disponibilizar, aos jovens e adultos, o *Livro de Reclamações*.



Etapas de Intervenção

Recolha, Validação, Sistematização e Divulgação da Informação

Esta etapa assume um carácter transversal na atividade do CQEP, nomeadamente no âmbito do acolhimento, do diagnóstico, da informação e orientação e do encaminhamento dos jovens e adultos. Assim, compete aos CQEP a atualização sistemática da informação das modalidades de qualificação disponíveis no respetivo território de intervenção e das oportunidades de estágios nas empresas. Para tal, é necessário proceder ao tratamento, validação e sistematização da informação recolhida, para que a mesma seja divulgada em tempo útil e de forma clara aos jovens e adultos que aí se dirigem.

Acolhimento

O acolhimento consiste no atendimento e na inscrição dos jovens e dos adultos, bem como no esclarecimento sobre a missão e o âmbito de intervenção do CQEP.

O primeiro contacto entre o CQEP e os jovens ou adultos é presencial devendo ser formalizado através do preenchimento da ficha de inscrição no SIGO. Ainda nesta fase é fundamental que, desde logo, se promova e ou reforce uma atitude de aprendizagem ao longo da vida. Para tal, deverá ser prestada informação geral sobre a atividade dos CQEP (âmbito, atribuições e princípios orientadores) e sobre as diferentes etapas de intervenção do processo a desenvolver. Em linhas gerais, e independentemente das características de cada pessoas (as quais deverão ser exploradas nas etapas subsequentes), poderá ser, ainda, prestada informação acerca das ofertas de qualificação disponíveis e ou que se prevê que venham a ser disponibilizadas no território.

Na sequência destes esclarecimentos, deverão ser disponibilizados materiais de divulgação e informação que ajudem na explicitação das possibilidades de qualificação disponíveis (folhetos, brochuras, pesquisa *online*, entre outros).

Nesta etapa, o acolhimento pode ser individualizado ou em pequenos grupos, permitindo a recolha

de informação adicional que facilite, ao Técnico de Orientação, Reconhecimento e Validação de Competências (Técnico de ORVC), a preparação das sessões seguintes. De modo a responsabilizar o jovem ou adulto pela análise das informações prestadas, e com vista à sua motivação para o início do seu percurso de qualificação, este contacto deve culminar com a calendarização das sessões/etapas subsequentes, nomeadamente, de diagnóstico, informação e orientação e encaminhamento.

Diagnóstico

O diagnóstico consiste na análise do perfil do jovem ou do adulto, tendo em vista a identificação das respostas de educação e formação que melhor se ajustam a cada perfil.

Nesta etapa, pretende-se aprofundar o conhecimento das suas características e recolher informação que permita caracterizar o respetivo percurso de vida, nomeadamente a nível do seu trajeto de educação, formação e experiência profissional ou ocupacional. Para tal, e no sentido de promover o autoconhecimento, há lugar à aplicação de instrumentos de diagnóstico, à análise curricular, à realização de entrevistas individuais e coletivas ou à aplicação de outras estratégias consideradas adequadas, de modo a reunir um conjunto de informações consideradas pertinentes para a caracterização e a construção do perfil de cada pessoa (necessidades, motivações e expectativas).

Nesta etapa, pretende-se atingir os seguintes objetivos: “desenvolver o autoconceito” e “interagir eficazmente”. Assim, o Técnico de ORVC deverá trabalhar com o jovem ou o adulto de modo a que este adote atitudes e comportamentos que traduzam uma perceção mais realista de si próprio, e também, a que seja capaz de manter interações eficazes com os outros, gerindo eventuais conflitos, através de uma atitude facilitadora da comunicação.

Nesta etapa, deverá, ainda, dar-se início à construção do *Portefólio de Desenvolvimento Vocacional* (PDV).

Informação e Orientação

Na sequência do trabalho desenvolvido no âmbito das sessões de acolhimento e diagnóstico, o processo de informação e orientação visa sensibilizar o jovem ou o adulto para a importância da aprendizagem ao longo da vida e para a sua responsabilidade na construção do respetivo percurso de carreira (de qualificação e/ou de acesso/permanência no mercado de trabalho).

Assim, e com base na análise da informação recolhida, respeitante ao perfil do jovem ou do adulto, às suas necessidades, motivações e expectativas, deverá ser disponibilizada informação concreta acerca das alternativas de qualificação mais adequadas e disponíveis a nível local/regional, com vista ao prosseguimento de estudos e/ou à integração no mercado de emprego.

Nesta etapa, pretende-se que o jovem ou o adulto atinja os seguintes objetivos:

Gerir informação, devendo, para tal, ser disponibilizada e promovida a pesquisa de informação, de modo a que o jovem ou o adulto possa construir uma ideia mais clara sobre as oportunidades de educação e formação, o mercado de emprego e a relação deste com as qualificações, a mobilidade e a atividade profissional.

Gerir a mudança, promovendo a capacidade para o jovem ou o adulto se ajustar a novos desafios nas fases de transição e nos diferentes contextos de vida.

Decidir, procurando desenvolver, no jovem ou no adulto, capacidades de análise, escolha e avaliação das diferentes alternativas existentes, ao nível das oportunidades de qualificação e de trabalho, ponderando as consequências das decisões tomadas e reformulando-as, se necessário.

Aceder a percursos qualificantes e preparar a transição para o mundo do trabalho. O acesso e a permanência no mercado de trabalho são objetivos essenciais à gestão da carreira

de à construção do percurso de vida de cada um. Para tal, o Técnico de ORVC deverá trabalhar com o jovem ou o adulto no sentido de este dominar estratégias de (re)inserção em percursos qualificantes ou de (re)inserção no mundo do trabalho.

De modo a ser definida a opção mais adequada na etapa de encaminhamento o processo de orientação deve proporcionar a reflexão sobre as vantagens e desvantagens das respostas encontradas.

Durante esta etapa deverá ser elaborado o *Projeto Individual de Carreira* (PIC), a registar no SIGO, e dar-se continuidade à construção do PDV.

Encaminhamento

O encaminhamento para uma modalidade de qualificação decorre de um acordo entre a equipa do CQEP e o jovem ou adulto, com base no processo prévio de diagnóstico e de informação e orientação.

Em linhas gerais, compete à equipa do CQEP apoiar a tomada de decisão do jovem ou do adulto, a qual deve ser assumida pelo mesmo, através da reflexão sobre o percurso considerado mais ajustado, de entre as ofertas disponíveis e apresentadas no âmbito da informação e orientação.

Nesta etapa, a negociação e o compromisso entre o jovem ou o adulto e a equipa do CQEP são fundamentais, devendo o encaminhamento ser formalizado no respetivo *Plano Individual de Encaminhamento* (PIE).

Quando o encaminhamento do jovem ou do adulto resultar numa oferta de educação e formação externa ao CQEP, a equipa deverá acompanhar a sua inscrição no percurso pretendido através da articulação com a respetiva entidade formadora (contacto pessoal e ou telefónico, fax, e-mail, entre outros).

Monitorização

A monitorização do percurso dos jovens e dos adultos inscritos e encaminhados pelo CQEP visa aferir o cumprimento ou desvio das trajetórias definidas, bem como conhecer os resultados das aprendizagens e os percursos pós-formação.

Esta monitorização deverá basear-se na informação que vai sendo registada pelas diferentes entidades no SIGO, mas também no contacto direto com os jovens e os adultos, devendo a equipa do CQEP: (a) promover o seu retorno ao CQEP, com vista a uma atualização ou alteração do encaminhamento, caso se verifique abandono do percurso de qualificação anteriormente definido; (b) incentivar o a realização de nova inscrição no CQEP, com vista ao aumento das qualificações escolares e ou profissionais, caso se verifique um desajustamento entre a oferta de qualificação concluída e as exigências do mercado de emprego.

Reconhecimento e Validação de Competências

A etapa de reconhecimento e validação de competências consiste na identificação das competências adquiridas pelo adulto ao longo da vida, em contextos formais, não formais e informais de aprendizagem, através do desenvolvimento de atividades específicas e da aplicação de um conjunto de instrumentos de avaliação adequados, com vista à construção de um portefólio. Este processo desenvolve-se de acordo com o Referencial de Competências-Chave e ou o Referencial de Competências Profissionais.

Cumprindo o princípio da transparência, o processo de RVCC tem início com a apresentação/clarificação das diferentes etapas, intervenientes e duração previsível. Para além disso, considera-se essencial explicitar, desde logo, os conceitos e metodologias utilizados no âmbito do processo, assim como as condições de validação e de certificação de competências. O adulto deverá, ainda, ser responsabilizado pelos momentos de trabalho que se espera que sejam desenvolvidos de forma autónoma.

A descodificação do Referencial de Competências-Chave e/ou do Referencial de Competências Profissionais deve ser realizada numa estreita articulação entre Técnicos de ORVC e formadores/professores através de sessões de trabalho individuais ou em pequenos grupos, consoante a disponibilidade de cada adulto e a organização interna da equipa.

Concluídos estes procedimentos, os Técnicos de ORVC estarão em condições de dar início às sessões de reconhecimento (individuais e ou coletivas) que permitirão, através da mobilização de diferentes instrumentos, adaptados em função das experiências e dos interesses de cada adulto, dar início à construção do portefólio. De seguida, os professores/formadores de cada área de competências-chave ou de cada saída profissional deverão desenvolver as sessões necessárias à identificação e exploração das competências detidas pelo adulto, efetuando, deste modo, o balanço de competências face ao respetivo referencial. Este trabalho dará, naturalmente, lugar à (re)construção do portefólio por parte do candidato, devendo o Técnico de ORVC apoiar os professores/formadores durante estas sessões.

Embora os conteúdos do portefólio devam traduzir as competências que cada adulto detém, incluindo, se necessário, registos da equipa que explicitem a forma como determinados comprovativos permitem evidenciar as competências constantes no respetivo referencial, deverá ser assegurado um padrão de exigência relativamente às tipologias de comprovativos aí constantes.

O portefólio é, assim, um instrumento que agrega documentos de natureza biográfica e curricular, no qual se explicitam e organizam as evidências e/ou provas das competências detidas, de modo a permitir a validação das mesmas face ao respetivo referencial. Assim, a equipa deve:

- Assegurar que o portefólio de cada candidato obedece a um mesmo padrão de exigência, sem deixar de espelhar a especificidade do percurso e da experiência individual de cada um;
- Desenvolver as atividades necessárias à verificação da autenticidade do portefólio.

Para além disso, e considerando que a validação de competências prevê a heteroavaliação do processo e do portefólio, por parte do Técnico de ORVC e dos professores/formadores, mas também a sua autoavaliação por parte do adulto, é fundamental que, ao longo do trabalho desenvolvido, e à medida que o portefólio se consolida, a equipa promova momentos de partilha/reflexão com o adulto acerca das competências que podem ou não ser validadas ou que necessitem de ser exploradas. Para tal, é essencial que os professores/formadores orientem o adulto no estabelecimento da correlação entre as competências evidenciadas no portefólio e o respetivo referencial.

O momento de heteroavaliação deverá ter um carácter formal, em reunião convocada e presidida pelo Coordenador do CQEP, da qual é lavrada ata, de acordo com o modelo disponibilizado no *Arquivo Técnico-Pedagógico*³, em que conste a data, o local, os membros presentes, os assuntos tratados, as deliberações e o resultado das avaliações.

Avaliadas de forma independente, e por área de competências-chave, no caso do processo de RVCC escolar, e por unidade de competência, no caso do processo de RVCC profissional, a auto e heteroavaliação são pontuadas numa escala de 0 a 200, em que:

$$PRVC = (0,2AA + 0,8HA)$$

*PRVC - Pontuação do reconhecimento e validação de competências,
arredondada às unidades*

AA - Pontuação da autoavaliação

HA - Pontuação da heteroavaliação

³ Disponível na plataforma *Microsoft Office 365*.

Sempre que na sequência da auto e da heteroavaliação se identifique a necessidade de realização de formação até 50 horas o seu desenvolvimento é assegurado pelos professores/formadores, no âmbito da atividade promovida pelo CQEP.

Por outro lado, e sempre que durante a etapa de reconhecimento e validação de competências se verifique que o adulto, embora demonstre ser detentor do perfil adequado a um processo de RVCC, não se adapta à metodologia de desenvolvimento deste processo, deverá a equipa do CQEP, após reunião com o adulto, e de modo a evitar a sua desmotivação, proceder a um reajustamento do seu encaminhamento encontrando uma outra resposta entre as ofertas de educação e formação disponíveis.

Certificação de Competências

O processo de RVCC culmina na etapa de certificação de competências, a qual se traduz na demonstração das competências do adulto através da realização de uma prova escrita, oral, prática ou de uma prova que resulte da conjugação dessas tipologias, perante um júri de certificação.

A elaboração destas provas é da responsabilidade de cada CQEP, que utiliza, para o efeito, as orientações elaboradas e divulgadas pela ANQEP⁴.

O júri de certificação reúne por convocatória da entidade promotora do CQEP, devendo ser assegurada a presença dos elementos que o compõem. De modo a garantir uma avaliação externa rigorosa e independente, na sua composição, o júri não pode integrar os profissionais envolvidos no respetivo processo de RVCC, devendo, quando se trate de uma certificação escolar, contar com a presença de um professor/formador de cada área de competências-chave e, quando se trate de uma certificação

⁴ Orientação Metodológica n.º 3 (RVCC profissional) e na Orientação Metodológica n.º 4 (RVCC escolar), disponíveis na plataforma *Microsoft Office 365*.

profissional, três formadores com qualificação técnica adequada na área de educação e formação do referencial visado, de um representante das associações empresariais ou de empregadores e, ainda, de um representante das associações sindicais dos setores de atividade económica daquela área.

Em linhas gerais, compete ao júri de certificação: classificar as provas realizadas pelos adultos; proceder ao seu registo em instrumentos elaborados pela equipa do CQEP; atribuir o tipo de certificação (total ou parcial) a cada adulto e, caso o resultado do processo de RVCC seja uma certificação parcial, colaborar com a equipa na elaboração do respetivo *Plano Pessoal de Qualificação* (PPQ).

O júri de certificação apenas poderá deliberar na presença de todos os seus elementos, no caso de se tratar de uma certificação escolar e de três dos seus elementos no caso de se tratar de uma certificação profissional (dos quais dois deverão ser representantes das associações acima referidas). Em caso de empate, o presidente do júri tem voto de qualidade.

O adulto obtém uma certificação total sempre que o valor resultante do cálculo da expressão abaixo apresentada seja igual ou superior a 100 pontos ou uma certificação parcial sempre que o valor seja inferior a 100 pontos.

$$CC = (0,4PRVC + 0,6Cp)$$

CC - Certificação de competências, arredondada às unidades

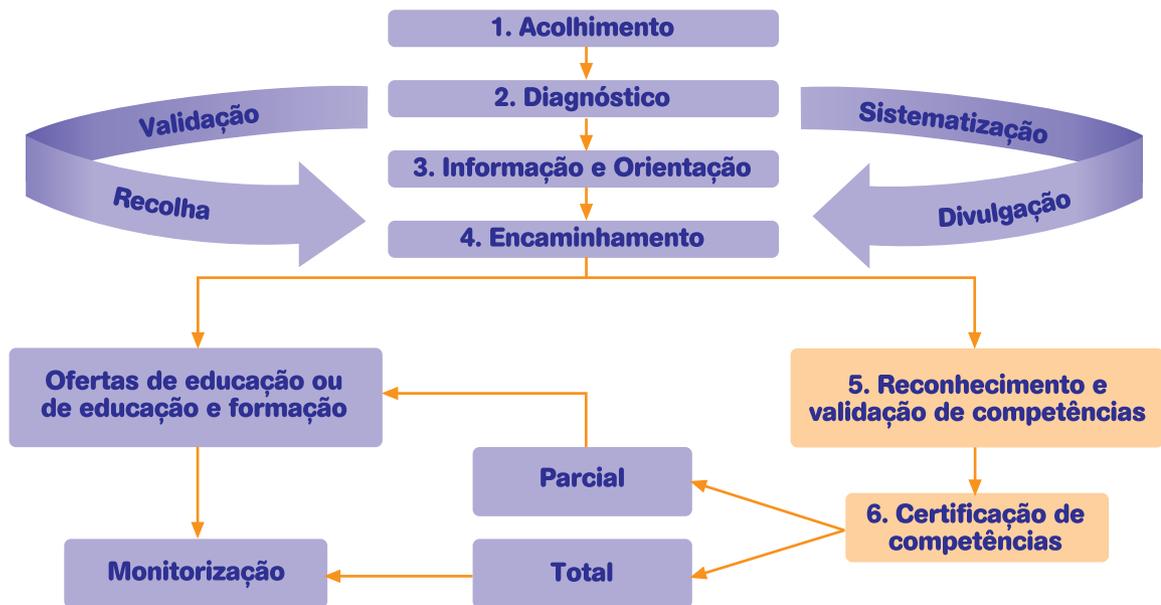
PRVC - Pontuação do reconhecimento e validação de competências

Cp - Classificação da prova, arredondada às unidades

Os certificados e diplomas são emitidos no SIGO na sequência do registo da “Sessão de Júri de Certificação”. As entidades promotoras de CQEP sem competência de homologação deverão celebrar

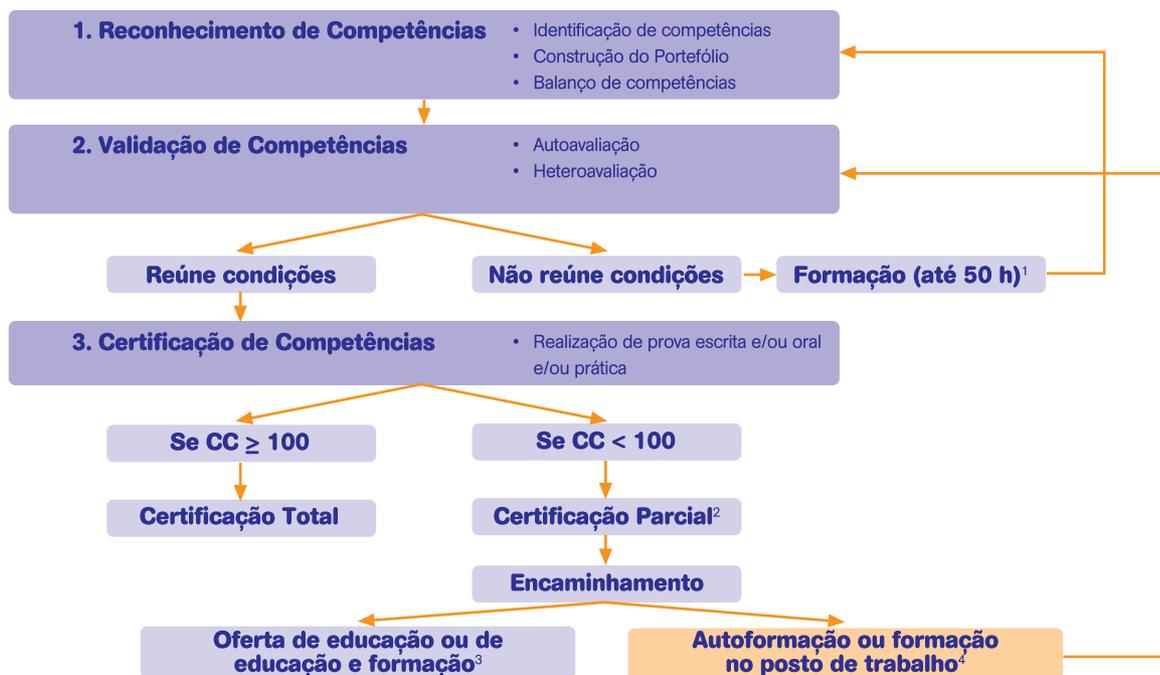
um protocolo com outra entidade promotora de CQEP que, pela sua natureza jurídica, detenha esta competência. O envio dos documentos de cada adulto certificado para a entidade com a qual foi estabelecido protocolo de homologação (de acordo com o modelo disponibilizado no SIGO) é da responsabilidade do Coordenador do CQEP devendo ser verificada a conformidade dos dados aí constantes.

Fluxograma das etapas de intervenção



Nota: As etapas 5 e 6 não se aplicam aos jovens inscritos no CQEP

Fluxograma do processo de Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências



Notas:

¹ Esta formação, identificada na sequência da auto e da heteroavaliação, é assegurada por professores/formadores da entidade promotora ou de entidades formadoras com as quais o CQEP tenha estabelecido parcerias;

² No caso em que o adulto, após ser presente ao júri de certificação, apenas reúna as condições para uma certificação parcial, é elaborado, pela equipa em colaboração com o júri de certificação, o respetivo PPQ;

³ Nos casos em que o adulto seja encaminhado para uma oferta de educação ou de educação e formação, e na sequência da sua frequência tenha obtido uma qualificação constante no CNQ, a certificação total e a emissão da respetiva documentação está dependente da realização de uma comissão técnica de certificação (a realizar num CQEP com competência homologadora);

⁴ O encaminhamento para autoformação ou formação no posto de trabalho apenas é aplicável aos processos de RVCC profissional.



PARTE 2

Quadro de Referência para a Garantia da Qualidade nos Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional



Quadro de Referência para a Garantia da Qualidade nos Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional

O quadro que se apresenta na Parte II deste Guia estabelece um conjunto de indicadores e padrões de referência que permitirão: □

- a) □ Guiar e orientar a atividade dos CQEP, garantindo a qualidade da sua intervenção; □
- b) □ Promover a harmonização de procedimentos, de forma a que a rede de CQEP atue de forma □□ coerente e coordenada junto dos jovens e adulto; □
- c) □ Monitorizar a atividade dos CQEP com base em indicadores comuns.

A análise e avaliação do cumprimento e/ou o desvio de cada um dos indicadores aqui apresentados será da responsabilidade de cada CQEP. A ANQEP acompanhará e monitorizará a atividade dos CQEP, tanto através da consulta sistemática dos dados registados no SIGO, como da realização de reuniões e visitas de acompanhamento (que integram não só a auscultação dos diferentes intervenientes, como a consulta do arquivo técnico-pedagógico).

Quadro de Referência para a Garantia da Qualidade nos Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional

- Requisitos de Organização e Funcionamento -

	Indicadores (I)	Padrões de Referência (PR)
A. Equipa	A.1. Adequação do perfil	A.1.1. Todos os elementos cumprem os requisitos definidos nos artigos 11º a 13º da portaria n.º 135-A/2008, de 28 de março, sem prejuízo de outros diplomas e ou orientações.
	A.2. Participação em ações de formação	A.2.1. Todos os elementos participam em formação adequada (promovida pela ANQEP ou por outras entidades reconhecidas pela ANQEP para o efeito).
	A.3. Percentagem de elementos da equipa registados no SIGO	A.3.1. Todos os elementos da equipa estão registados no SIGO.
	A.4. Estabelecimento e definição de fluxos de comunicação interna	A.4.1. Produção de materiais e implementação de mecanismos facilitadores da comunicação e articulação entre as diversas valências do CQEP.
	A.5. Frequência de reuniões de equipa	A.5.1. Realização de, pelo menos, 1 reunião mensal com a presença do Coordenador. A.5.2. Realização de, pelo menos, 2 reuniões mensais entre os Técnicos de ORVC e os Formadores/Professores.
	A.6. Disseminação de boas práticas	A.6.1. Presença e ou organização de encontros inter-centros, <i>workshops</i> , conferências, seminários, entre outros.

	Indicadores (I)	Padrões de Referência (PR)
B. Instalações e Equipamentos	B.1. Adequação dos espaços e equipamentos disponíveis na sede do CQEP	<p>B.1.1. Dístico afixado em local visível.</p> <p>B.1.2. Existência de, pelo menos, 1 espaço para acolhimento.</p> <p>B.1.3. Existência de, pelo menos, 2 salas de atendimento individual.</p> <p>B.1.4. Existência de, pelo menos, 2 salas de trabalho para grupos.</p> <p>B.1.5. Existência de, pelo menos 1 gabinete/sala de trabalho de equipa.</p> <p>B.1.6. Existência de instalações sanitárias.</p> <p>B.1.7. Disponibilização de, pelo menos, 10 computadores para utilização dos utentes.</p> <p>B.1.8. Existência de outros espaços e/ou equipamentos que se considerem adequados à especificidade do âmbito e atribuições do CQEP (ex. oficina, laboratório, etc.).</p>
	B.2. Adequação dos espaços e equipamentos disponibilizados por entidade(s) parceira(s)	B.2.1. Existência de espaços e/ou equipamentos que permitam o regular desenvolvimento da(s) etapa(s) de intervenção do CQEP, quando realizada(s) fora das suas instalações.
C. Horário	C.1. Adequação do horário	<p>C.1.1. Funcionamento num mínimo de 8 horas semanais em horário pós-laboral⁵.</p> <p>C.1.2. Horário de funcionamento afixado em local visível.</p>

⁵ Considera-se, para este efeito, como horário pós-laboral aquele que é realizado a partir das 20 horas e ou aos sábados.

Quadro de Referência para a Garantia da Qualidade nos Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional

- Requisitos de Organização e Funcionamento -

	Indicadores (I)	Padrões de Referência (PR)
D. SIGO	D.1. Utilização do SIGO	D.1.1. Utilização do SIGO como sistema de informação e gestão dos processos.
	D.2. Atualização dos registos no SIGO	D.2.1. Manutenção dos registos no SIGO atualizados e organizados, até ao dia 25 de cada mês.
E. Arquivo Técnico-Pedagógico	E.1. Manutenção de um arquivo técnico-pedagógico atualizado	E.1.1. Arquivo técnico-pedagógico organizado e atualizado. E.1.2. Todos os instrumentos/materiais utilizados pelo CQEP com logótipo da entidade promotora, ANQEP, tutela, e outros aplicáveis.
F. Parcerias	F.1. Estabelecimento e dinamização de parcerias	F.1.1. Estabelecimento, no mínimo, de 2 protocolos por ano, com entidades locais e regionais para a captação de público, realização de ações de informação e divulgação, otimização de recursos humanos e materiais, regulação conjunta da oferta, entre outros. F.1.2. Comunicação à ANQEP das parcerias e ou protocolos estabelecidos no âmbito da prossecução das suas atribuições.
G. Carta de Compromisso	G.1. Elaboração, atualização e publicitação da Carta de Compromisso	G.1.1. Elaboração da Carta de Compromisso, no início do período de vigência do PEI. G.1.2. Atualização da Carta de Compromisso, caso se proceda à revisão do PEI. G.1.3. Publicitação da Carta de Compromisso, após aprovação da ANQEP.

	Indicadores (I)	Padrões de Referência (PR)
H. Monitorização e Avaliação	H.1. Desenvolvimento de mecanismos de autoavaliação	H.1.1. Desenvolvimento de instrumentos de autoavaliação das atividades, com vista à melhoria da qualidade, eficácia e eficiência do funcionamento. H.1.2. Elaboração do relatório de autoavaliação, até 31 de janeiro de cada ano. H.1.3. Envio do relatório de autoavaliação à ANQEP, até ao 5.º dia útil após a data da sua elaboração.
	H.2. Elaboração do Relatório de Atividades	H.2.1. Elaboração do respetivo Relatório de Atividades. H.2.2. Apresentação do Relatório de Atividades, à ANQEP, até 60 dias após o termo de período de vigência do respetivo PEI.
I. Livro de Reclamações	I.1. Disponibilização do Livro de Reclamações	I.1.1. Disponibilização do Livro de Reclamações aos jovens e adultos que assim o solicitem.

Quadro de Referência para a Garantia da Qualidade nos Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional

- Etapas de Intervenção -

	Indicadores (I)	Padrões de Referência (PR)
A. Recolha, Validação, Sistematização e Divulgação a Informação	A.1. Recolha e validação da informação	A.1.1. Recolha e validação da informação inserida pelas entidades formadoras no SIGO ou noutras bases de dados relevantes no âmbito da educação, da formação e do mercado de emprego.
	A.2. Sistematização da informação	A.2.1. Sistematização da informação disponível, nos suportes considerados mais adequados, de modo a torná-la clara e acessível ao público-alvo.
	A.3. Divulgação da informação	A.3.1. Divulgação permanente e atualizada da informação recolhida, nos suportes e nos locais mais adequados aos destinatários A.3.2. Dinamização e realização de ações de divulgação nas entidades da rede local de educação e formação e nos empregadores que atuam no território.
B. Acolhimento	B.1. Registo de inscrições no SIGO	B.1.1. 100% dos jovens e adultos inscritos no SIGO face ao número de inscritos no CQEP B.1.2. 100% das inscrições no SIGO efetuadas à data do acolhimento
	B.2. Clareza e adequação dos materiais de informação e divulgação	B.2.1. Todos os materiais são considerados adequados, pertinentes e claros.

	Indicadores (I)	Padrões de Referência (PR)
	B.3. Participação em sessões de esclarecimento	B.3.1. 100% dos jovens e adultos participam em, pelo menos, 1 sessão de esclarecimento. B.3.2. Todos os jovens e adultos inscritos no CQEP participam numa sessão de esclarecimento, até um máximo de duas semanas após a sua inscrição.
	B.4. Marcação da primeira sessão de diagnóstico	B.4.1. A todos os jovens e adultos inscritos no CQEP é agendada a primeira sessão de diagnóstico, de forma a que se realize até um mês após a sessão de esclarecimento.
C. Diagnóstico	C.1. Participação em sessões presenciais	C.1.1. 100% dos jovens e adultos participam em, pelo menos, 1 sessão presencial individual (entrevista).
	C.2. Aplicação de instrumentos de diagnóstico	C.2.1. 100% dos jovens e adultos com instrumentos de diagnóstico preenchidos (podendo ser apenas a entrevista individual referida em C.1.1.). C.2.2. Todos os instrumentos de diagnóstico aplicados são considerados adequados, pertinentes e claros.
	C.3. Marcação da sessão seguinte	C.3.1. Até 1 semana caso se trate de nova sessão de diagnóstico C.3.2. Até 2 semanas caso se trate de sessão de informação e orientação.

Quadro de Referência para a Garantia da Qualidade nos Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional

- Etapas de Intervenção -

	Indicadores (I)	Padrões de Referência (PR)
D. Informação e Orientação	D.1. Participação em sessões presenciais	D.1.1. 100% dos jovens e adultos com participação em, pelo menos, 1 sessão presencial individual.
	D.2. Aplicação de instrumentos de informação e orientação	D.2.1. 100% dos jovens e adultos com instrumentos de informação e orientação preenchidos (podendo ser apenas a sessão presencial individual referida em D.1.1.). D.2.2. Todos os instrumentos de informação e orientação aplicados são considerados adequados, pertinentes e claros. D.2.3. 100% dos jovens e adultos com instrumentos de informação e orientação preenchidos e registados no SIGO, sempre que aplicável. D.2.4. São apresentadas, pelo menos, três modalidades de qualificação adequadas ao perfil do jovem ou do adulto.
	D.3. Marcação da sessão seguinte	D.3.1. Até 1 semana caso se trate de nova sessão de diagnóstico. D.3.2. Até 2 semanas caso se trate de sessão de informação e orientação.
E. Encaminhamento	E.1. Participação em sessões presenciais	E.1.1. 100% dos jovens e adultos com participação em, pelo menos, 1 sessão presencial individual.

	Indicadores (I)	Padrões de Referência (PR)
	E.2. Aplicação de instrumentos de encaminhamento	E.2.1. 100% dos jovens e adultos encaminhados, com PIE preenchido e registado no SIGO. E.2.2. 100% dos jovens e adultos encaminhados para ofertas externas ao CQEP, com PPQ elaborado. E.2.3. 100% dos jovens e adultos encaminhados para ofertas, com comprovativo de inscrição.
	E.3. Encaminhamento dos utentes	E.3.1. 100% dos jovens e adultos com etapa de informação e orientação concluída. E.3.2. No máximo até 8 semanas após a data de realização da 1.ª sessão de diagnóstico.
F. Monitorização	F.1. Periodicidade da monitorização	F.1.1. Monitorização do percurso de qualificação dos utentes 6 meses após data do encaminhamento no SIGO.
	F.2. Identificação dos jovens e adultos em que se verifique um desvio das trajetórias e ou objetivos traçados aquando do seu encaminhamento	F.2.1. Identificação dos jovens e adultos que não iniciaram ou que não concluíram o percurso de qualificação para o qual foram encaminhados. F.2.2. Contacto com 80% dos jovens e adultos que não iniciaram ou que não concluíram o percurso de qualificação para o qual foram encaminhados, tendo em vista a possibilidade de novo encaminhamento.

Quadro de Referência para a Garantia da Qualidade nos Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional

- Etapas de Intervenção -

	Indicadores (I)	Padrões de Referência (PR)
G. Reconhecimento e Validação de Competências	G.1. Percentagem de sessões individuais de reconhecimento	G.1.1. Entre 25% e 50% do n.º total de sessões de reconhecimento.
	G.2. Participação dos professores/formadores nas sessões de reconhecimento	G.2.1. RVCC escolar: entre 35% a 50% das sessões de reconhecimento de competências. G.2.2. RVCC profissional: entre 70% a 80% das sessões de reconhecimento de competências.
	G.3. Desconstrução dos Referenciais de Competências	G.3.1. 100% do referencial de competências (escolares ou profissionais) percorrido no decurso do processo de RVCC.
	G.4. Elaboração/construção do Portefólio	G.4.1. 100% dos adultos elaboram um portefólio que integre as dimensões reflexiva e prospetiva. G.4.2. 100% dos portefólios de processos de RVCC profissional integram os instrumentos do kit de avaliação mobilizado.
	G.5. Elaboração de instrumentos/metodologias de suporte à construção do Portefólio	G.5.1. Elaboração, pela equipa do CQEP, de materiais, instrumentos e metodologias adequados ao desenvolvimento da etapa de reconhecimento de competências e à construção do Portefólio.
	G.6. Desenvolvimento de formação no CQEP	G.6.1. Até um máximo de 50 horas.

	Indicadores (I)	Padrões de Referência (PR)
	G.7. Autoavaliação	G.7.1. 100% dos adultos preenche a grelha de autoavaliação. G.7.2. 100% dos resultados de autoavaliação registados, pela equipa do CQEP, no SIGO e ou na Plataforma de Avaliação do RVCC profissional.
	G.8. Heteroavaliação	G.8.1. 100% dos adultos com heteroavaliação realizada e registada em ata. G.8.2. 100% dos resultados de heteroavaliação registados, pela equipa do CQEP, no SIGO e ou na Plataforma de Avaliação do RVCC profissional.
H. Certificação de Competências	H.1. Duração da etapa (realização e classificação das provas e respetivo registo no SIGO)	H.1.1. Até 45 dias.
	H.2. Elaboração, aplicação e submissão das provas de demonstração de competências	H.2.1. 100% das provas elaboradas com base nas orientações publicadas pela ANQEP. H.2.2. Disponibilização do enunciado da prova e dos respetivos instrumentos de registo na Plataforma <i>Microsoft Office 365</i> até 3 dias úteis após a sua aplicação.

Quadro de Referência para a Garantia da Qualidade nos Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional

- Etapas de Intervenção -

Indicadores (I)	Padrões de Referência (PR)
<p>H.3. Composição do júri de certificação</p>	<p>H.3.1. RVCC escolar: 1 professor/formador de cada área de competências-chave. H.3.2. RVCC profissional: 3 formadores com qualificação técnica adequada na área de educação e formação do referencial visado, um representante das associações empresariais ou de empregadores e um representante das associações sindicais dos setores de atividade económica daquela área.</p>
<p>H.4. Emissão de documentação resultante da reunião de certificação</p>	<p>H.4.1. Elaboração de 1 ata por cada reunião de certificação de competências. H.4.2. 100% dos adultos certificados parcialmente com um PPQ emitido. H.3.3. 100% dos adultos certificados com Diploma e ou Certificado de Qualificações emitido(s).</p>
<p>H.5. Certificados de Qualificações e Diplomas</p>	<p>H.5.1. Emissão dos documentos de certificação até 30 dias após a sessão de júri. H.5.2. Existência de protocolo com entidade certificadora, quando aplicável. H.5.3. Envio dos documentos para homologação, até 15 dias após a sua emissão, quando aplicável. H.5.4. Homologação até 30 dias.</p>





Abreviaturas

- AA** - Autoavaliação
- ANQEP** - Agência Nacional para a Qualificação e o Ensino Profissional
- CC** - Certificação de Competências
- CNQ** - Catálogo Nacional de Qualificações
- CQEP** - Centros para a Qualificação e o Ensino Profissional
- HA** - Heteroavaliação
- ORVC** - Orientação, Reconhecimento e Validação de Competências
- PDV** - Portefólio de Desenvolvimento Vocacional
- PEI** - Plano Estratégico de Intervenção
- PIC** - Projeto Individual de Carreira
- PIE** - Plano Individual de Encaminhamento
- PPQ** - Plano Pessoal de Qualificação
- PRVC** - Pontuação do Reconhecimento e Validação de Competências
- QNQ** - Quadro Nacional de Qualificações
- RVCC** - Reconhecimento, Validação e Certificação de Competências
- SIGO** - Sistema de Informação e Gestão da Oferta Educativa e Formativa
- SNQ** - Sistema Nacional de Qualificações

